表 9

以提供协助 ╱ 作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取 ╱ 已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	39	3 (8%)	32 (82%)	4 (10%)	1
九广铁路公司	4		4(100%)		
工业贸易署	4		4(100%)		
土木工程署	3		3(100%)		
土地注册处	3		3(100%)		
公司注册处	4		3 (75%)	1 (25%)	
水务署	48	6 (12%)	42 (88%)		10
平等机会委员会	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	3
市区重建局	8		8(100%)		
立法会秘书处	1		1(100%)		
民政事务总署	161	9 (6%)	150 (93%)	2 (1%)	13
民航处	1		1(100%)		
司法机构政务长	28	1 (4%)	23 (82%)	4 (14%)	1
地政总署	105	17 (16%)	85 (81%)	3 (3%)	31
行政长官办公室总务室	8	5 (63%)	2 (25%)	1 (12%)	7
私人机构 ╱ 个人 ╱ 公司	1		1(100%)		
其他法定机构	1		1(100%)		
社会福利署	69	4 (6%)	62 (90%)	3 (4%)	
拓展署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
法律援助署	29	4 (14%)	25 (86%)		6
房屋署	166	45 (27%)	115 (69%)	6 (4%)	14
政府化验所	1		1(100%)		
政府物流服务署	1		1(100%)		
政府产业署	6		6(100%)		
政府新闻处	1	1 (100%)			
政府总部					
— 工商及科技局	5		5(100%)		1
— 公务员事务局	3		3(100%)		
— 民政事务局	6	1 (17%)	5 (83%)		1
— 房屋及规划地政局	2		2(100%)		
— 政务司司长办公室	17	6 (35%)	11 (65%)		4
— 保安局	1		1(100%)		
— 财经事务及库务局	3		3(100%)		
— 教育统筹局	43	2 (5%)	41 (95%)		
— 经济发展及劳工局	2		2(100%)		
— 卫生福利及食物局	2		1 (50%)	1 (50%)	
— 环境运输及工务局	5	2 (40%)	3 (60%)		2
香港考试及评核局	3		3(100%)		
香港金融管理局	12	1 (8%)	11 (92%)		1
香港房屋协会	12		12(100%)		
香港房屋委员会	12	3 (25%)	9 (75%)		2
香港海关	4	1 (25%)	3 (75%)		1

表 9

以提供协助 ／ 作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
香港康体发展局	2		2 (100%)		
香港电台	2	1 (50%)	1 (50%)		
香港艺术发展局	1	1 (100%)			
香港警务处	3	1 (33%)	2 (67%)		
律政司	3	1 (33%)	2 (67%)		
食物环境卫生署	203	16 (8%)	184 (91%)	3 (1%)	29
差饷物业估价署	21	4 (19%)	17 (81%)		2
建筑署	2	1 (50%)	1 (50%)		2
屋宇署	83	12 (15%)	70 (84%)	1 (1%)	14
破产管理署	16	1 (6%)	14 (88%)	1 (6%)	2
个人资料私隐专员公署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
库务署	4		4 (100%)		
消防处	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
规划署	5		5 (100%)		
邮政署	20	8 (40%)	11 (55%)	1 (5%)	9
康乐及文化事务署	44	12 (27%)	32 (73%)		20
渠务署	14	2 (14%)	12 (86%)		6
强制性公积金计划管理局	7		7 (100%)		
税务局	34	10 (29%)	24 (71%)		3
劳工处	26	3 (12%)	23 (88%)		6
电讯管理局	5		4 (80%)	1 (20%)	
路政署	21	8 (38%)	13 (62%)		3
廉政公署	1		1 (100%)		
运输署	53	6 (11%)	47 (89%)		3
雇员再培训局	3		3 (100%)		
渔农自然护理署	14	4 (29%)	10 (71%)		3
影视及娱乐事务管理处	3		3 (100%)		
机场管理局	1		1 (100%)		
机电工程署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
卫生署	18	2 (11%)	15 (83%)	1 (6%)	3
学生资助办事处	10	3 (30%)	7 (70%)		4
选举事务处	6		4 (67%)	2 (33%)	
环境保护署	22	1 (5%)	21 (95%)		5
医院管理局	46	6 (13%)	33 (72%)	7 (15%)	7
职业训练局	2		2 (100%)		
惩教署	75		59 (79%)	16 (21%)	
证券及期货事务监察委员会	7		7 (100%)		
合计	**1,631**	**219**	**1,353**	**59**	**223**

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但在本年度内本署并没有以提供协助／作出澄清的方法终结有关他们的投诉个案的机构，则无列入表 9 。